

JOANNA BARAN

dr, Szkoła Główna Gospodarstwa Wiejskiego w Warszawie, ul. Nowoursynowska 166, 02-787 Warszawa, tel.: (+48) 22 59 34 260, e-mail: joanna_baran@sggw.pl

KAMIL PALICA

mgr, Szkoła Główna Gospodarstwa Wiejskiego w Warszawie, ul. Nowoursynowska 166, 02-787 Warszawa, tel.: (+48) 22 59 34 260, e-mail: palica.kamil@gmail.com

Organizacja i jakość usług transportu publicznego w Turcji na przykładzie prowincji Gaziantep¹

Streszczenie. W artykule scharakteryzowano system transportu miejskiego w prowincji Gaziantep (Turcja) obejmujący komunikację autobusową oraz komunikację szynową. W artykule zaprezentowano wyniki badań ankietowych przeprowadzonych w 2015 r. wśród 210 użytkowników transportu miejskiego. W ramach badań określono preferencje i satysfakcję pasażerów transportu publicznego, bazując na ocenie poszczególnych atrybutów jakościowych, deklarowanych bezpośrednio przez pasażerów. Cechy komunikacji miejskiej o kluczowym znaczeniu dla użytkowników transportu miejskiego to częstotliwość kursowania pojazdów oraz koszty podróży (ceny biletów). Z przeprowadzonych badań wynika, że w większości mieszkańcy Gaziantep są zadowoleni z poziomu jakości usług świadczonych przez publiczny transport zbiorowy. W ramach oceny satysfakcji ankietowani pasażerowie z Gaziantep najlepiej ocenili następujące cechy jakości publicznego transportu zbiorowego: bezpośredniość podróży – bez przesiadek (średnia ocena 3,07) oraz dostępność sieci komunikacyjnej (średnia ocena 2,99). Z kolei najgorsze cechy komunikacji miejskiej w aglomeracji tureckiej w opinii pasażerów to głównie bardzo słabo rozwinięty system informacji pasażerskiej oraz zły stan techniczny środków transportu publicznego.

Słowa kluczowe: transport miejski, usługa transportowa, jakość przewozów

Wprowadzenie

Turcja do roku 2020 może stać się jednym z najważniejszych ośrodków logistycznych Europy [1]. Według prognoz Colliers International może stać się kluczowym elementem transkontynentalnego łańcucha dostaw, czemu sprzyja m.in. lokalizacja geograficzna kraju położonego nad Bosforem i czterema morzami [2]. Z kolei tureckie miasta mają szansę stać się najprężniej rozwijającymi się centrami dystrybucyjno-logistycznymi [1].

Biorąc pod uwagę dynamiczny i logistyczny rozwój miast tureckich, warto również zwrócić uwagę na ich funkcje, które tworzą użyteczność dla mieszkańców. Faktyczna użyteczność miasta uzależniona jest od liczby i rodzajów korzyści, jakie mogą zostać pozyskane przez potencjalnego użytkownika miasta przy wyborze danego ośrodka miejskiego jako miejsca życia bądź lokalizacji swojej działalności [3]. Transport miejski posiada tutaj szczególne znaczenie poprzez możliwość zapokojenia potrzeb mieszkańców, takich jak potrzeby żywnościowe, oświatowe, mieszkaniowe, komunikacyjne oraz bezpieczeństwa i komfortu przebywania w mieście.

Dokonujący się postęp techniczny oraz zmiany rozwojowe zachodzące w strefie miejskiej w znacznym stopniu

przyczyniają się do zmian w potrzebach mieszkańców ośrodków miejskich [4]. Pod wpływem tych zmian współczesne społeczeństwo musi pokonywać coraz to większe odległości, a pokonywana przestrzeń wymaga organizowania oraz realizowania działań transportowych [5].

Potrzeby transportowe ludności miejskiej cechuje dwuwymiarowy charakter. Wymiar ilościowy potrzeb komunikacyjnych to przede wszystkim: liczba podróży, długość podróży, wymiar przestrzenny wyrażony wektorem przemieszczeń. Kolejny to wymiar czasowy, do którego zalicza się m.in.: termin odbycia podróży, czas podróży, rozkład czasowy przejazdów [6].

Jednym z kluczowych wyzwań dla zarządzających transportem miejskim jest możliwie najlepsze wykorzystanie dostępnych zasobów transportowych przy ograniczonych możliwościach m.in. finansowych i geograficznych [7]. W związku z tym bardzo istotne jest bieżące monitorowanie oraz ocena jakości i efektywności funkcjonujących i projektowanych systemów transportowych. W literaturze podkreśla się, że kompleksowa ocena miejskich systemów transportowych powinna uwzględniać wiele cech tych systemów, tj.: bezpieczeństwo, komfort jazdy, dostępność, czas jazdy, koszty podróży, niezawodność, czas oczekiwania, gęstość sieci transportowej, styl jazdy (płynność jazdy), hałas i wibracje, komfort przy wsiadaniu i wysiadaniu, punktualność, częstotliwość, przyjazność dla środowiska (tabela 1) [8, 9, 10].

Wymienione w tabeli 1 kryteria reprezentują interesy różnych podmiotów (grup interesu). Wielu autorów wyróżnia trzy zasadnicze grupy interesariuszy w systemie transportu miejskiego: pasażerowie, operatorzy i gminne władze [11, 12]. Szczególne znaczenie mają kryteria istotne dla pasażera, gdyż stopień, w jakim zostaną one spełnione, wywiera bezpośredni wpływ na wybór miejskiego transportu zbiorowego jako podstawowego środka transportu. Badaniom często jest poddawany ogólny stopień zadowolenia pasażerów z usług przewozowych, identyfikowane są najważniejsze cechy jakości oraz najlepiej i najgorzej postrzegane przez pasażerów, a także określana jest luka jakościowa jako różnica pomiędzy preferencjami i ocenami satysfakcji pasażerów [13, 14]. Informacje o preferencjach i satysfakcji pasażerów ze świadczonych usług służą do podejmowania decyzji związanych z udoskonaleniem i rozwojem obecnego systemu komunikacyjnego [15]. Warto również zaznaczyć, że z badań polskich naukowców wynika, iż najważniejszymi atrybutami jakości transportu publicznego są: punktualność, niezawodność, częstotliwość, bezpieczeństwo i bezpośredniość [16]. Z kolei

¹ ©Transport Miejski i Regionalny, 2016. Wkład autorów w publikację: J. Baran 50%, K. Palica 50%.

Tabela 1

Przykładowe kryteria oceny miejskiego transportu publicznego istotne dla różnych grup interesariuszy					
Kryteria	Władze miasta	Zarząd transportu miejskiego	Operator	Pasażerowie	Inni uczestnicy ruchu
Niezawodność	X	X	X	X	
Dostępność	X			X	
Częstotliwość		X	X	X	
Bezpieczeństwo	X	X	X	X	X
Integracja systemów transportowych	X	X		X	
Jakość floty	X	X		X	
Prędkość eksploatacyjna		X	X	X	
Czas podróży				X	
Przyjazność dla środowiska	X			X	X
Rentowność	X	X			
Koszt przejazdu	X	X	X	X	
Wykorzystanie taboru	X	X	X		
Efektywność finansowa	X	X			
Informacja dla pasażerów				X	

Źródło: opracowanie własne na podstawie [Solecka 2013, Dzwigoń 2012, Fierek i in. 2012]

w badaniach zagranicznych najważniejszymi parametrami kształtującymi satysfakcję pasażerów były ceny, czas jazdy, czas dojścia do przystanków, przyjazność kierowców, płynność jazdy i bezpieczeństwo [17]. Przyczyny rozbieżności pomiędzy badaniami mogą wynikać z zastosowania innych metod pomiaru.

W literaturze prezentuje się różne metody hierarchizacji postulatów przewozowych. Prace zespołów prof. W. Starowicza i O. Wyszomirskiego bazują na klasycznym podejściu, polegającym na ocenie ważności poszczególnych atrybutów jakościowych deklarowanych bezpośrednio przez pasażerów [15, 17]. Z kolei alternatywne metody hierarchizacji potrzeb transportowych prezentuje M. Wolański, wykorzystując w tym celu uporządkowaną regresję logistyczną oraz wielomianową regresję logistyczną [17].

Cel i metody badań

Celem niniejszego artykułu jest scharakteryzowanie transportu publicznego w prowincji Gaziantep oraz przedstawienie opinii pasażerów na temat usług świadczonych przez publiczny transport zbiorowy w Turcji.

Materiałem źródłowym do badań były dane wtórne pochodzące z Generalnej Dyrekcji Dróg w Turcji, Tureckiego Instytutu Statystycznego (TurkStat), dokumentów Urzędu Obszaru Metropolitalnego Gaziantep oraz dane pierwotne pochodzące z badań ankietowych. Badania ankietowe przeprowadzono w okresie od stycznia do marca 2015 roku na 210 losowo wybranych respondentach – użytkownikach transportu publicznego w prowincji Gaziantep. Określając preferencje i satysfakcje pasażerów transportu publicznego, bazowano na ocenie poszczególnych atrybutów jakościowych deklarowanych bezpośrednio przez pasażerów. Respondenci w pytaniach zamkniętych w skali od 1 do 5 oceniali cechy jakości transportu pod względem poziomu realizacji usług [15].



Rys. 1. Położenie miasta Gaziantep w Turcji

Źródło: [20]

Gaziantep położony jest w południowo-wschodniej Anadolii – azjatyckiej części Turcji (rysunek 1). Jest zamieszkiwany przez ponad milion mieszkańców, co czyni go szóstym miastem w kraju pod względem liczby ludności [18]. Gaziantep jest jedną z najbardziej rozwiniętych prowincji w regionie, a samo miasto stanowi bardzo nowoczesną metropolię [19]. W całej Turcji prowincja znana jest głównie z uprawy pistacji i powstałych z nich wyrobów – baklawy oraz chałwy.

Charakterystyka systemu transportu publicznego w Gaziantep

Do systemu transportu zbiorowego prowincji Gaziantep zalicza się: komunikację autobusową (autobusy miejskie oraz autobusy prywatne) zarządzaną przez Departament Miejskiego Transportu Autobusowego, komunikację tramwajową zarządzaną przez Departament Miejskiego Transportu Kolejowego oraz transport specjalny (busesz szkolne i pracownicze) zarządzany przez Departament Transportu Specjalnego. Wszystkie powyższe linie komunikacji miejskiej pod względem organizacyjno-prawnym podlegają Urzędowi Obszaru Metropolitalnego Gaziantep.

Użytkownicy przewozów zbiorowych realizowanych na terenie Gaziantep do 2014 roku mogli poruszać się używając inteligentnych kart magnetycznych KART27, biletów magnetycznych bądź płacąc gotówką za przejazd (w każdym autobusie była zatrudniona osoba odpowiedzialna za zbieranie opłat za przejazd). Od maja 2014 roku pasażerowie korzystają wyłącznie z inteligentnych kart magnetycznych KART27 lub biletów magnetycznych (tylko w przypadku komunikacji autobusowej).

Inteligentna karta magnetyczna KART27 uprawnia jej posiadaczy do korzystania nie tylko z transportu zbiorowego, ale także działa jako bilet wstępu m.in. do ogrodu botanicznego, ogrodu zoologicznego, planetarium oraz Muzeum Bayazhan. By móc korzystać z tych przywilejów, przed rozpoczęciem korzystania z karty należy zasilić swoje konto (minimalna kwota 3 TL, maksymalna kwota 650 TL²). Na terenie prowincji funkcjonuje łącznie około 500 punktów (21 automatów, 41 kiosków należących do Urzędu Obszaru Metropolitalnego oraz ponad 400 sklepów), w których

² 1 TL = 1,3866 PLN, kurs według NBP (stan na dzień 17.04.2015)

użytkownicy mogą doładować swoją kartę bądź zakupić bilet papierowy [21].

Komunikacja autobusowa ma dominujące znaczenie w przewozach zbiorowych realizowanych na terenie Gaziantep. W 2014 roku z komunikacji autobusowej skorzystało łącznie 81 383 522 osób, a w skali miesiąca autobusy przewiozły średnio 7 mln pasażerów.

W Gaziantep występuje podział linii autobusowych na linie obsługiwane przez pojazdy będące własnością Urzędu Obszaru Metropolitalnego (1 rodzaj linii) oraz linie obsługiwane przez pojazdy pochodzące z przedsiębiorstw prywatnych (4 rodzaje linii). Łącznie funkcjonuje 5 rodzajów linii autobusowych: Belediye Otobüsü, Gücyol, Özel Halk Otobüsü, Kırsal, Özel Halk Otobüsü (Sarı). Pasażerowie mogą korzystać z 132 linii autobusowych obsługiwanych przez 929 pojazdów. Średni wiek taboru autobusowego, który wynosi 3,48 lata wskazuje na to, że autobusy kursujące na terenie Gaziantep są stosunkowo nowe.

Belediye Otobüsü to linia autobusowa całkowicie należąca do samorządu terytorialnego Gaziantep. W prowincji działa 61 linii tego typu, które obsługiwane są łącznie przez 135 pojazdów autobusowych. Autobusy tej linii w ciągu miesiąca przewożą około 1,2 mln pasażerów, co stanowi ponad 15% przewozów ogółem. Tabor wykorzystywany do obsługi przewozów zbiorowych jest nieco zróżnicowany, głównie ze względu na długość autobusu. Najwięcej (blisko 60%) jest pojazdów, których długość wynosi 12 metrów (średnia liczba miejsc siedzących to 33, a stojących 62). Linia Belediye Otobüsü jako jedyna realizuje połączenia z lotniskiem położonym na obrzeżach prowincji.

Pozostałe linie stanowią własność prywatną, a zarządzane są przez Urząd Obszaru Metropolitalnego, który wydaje zgodę na ich działalność. Urząd opracowuje plan pracy tych linii, w którym zawiera się m.in.: obszar działalności, częstotliwość kursowania, taryfa biletowa.

Obecnie w Gaziantep funkcjonuje 71 prywatnych linii autobusowych, do obsługi których wykorzystywanych jest 794 pojazdów. Średnia długość autobusu wynosi 9 metrów, jego pojemność to 23 miejsca siedzące i 20 miejsc stojących. W ciągu miesiąca z usług przewozowych realizowanych za pomocą linii prywatnych korzysta około 6,8 mln pasażerów, wśród których blisko 65% podróżuje linią **Özel Halk Otobüsü (Sarı)**. Linią, z której korzysta najmniejsza liczba użytkowników transportu zbiorowego jest linia **Kırsal** realizująca przewozy pasażerskie w wiejskich dzielnicach prowincji (około 360 tys. pasażerów w ciągu miesiąca).

W celu wyeliminowania przejazdów bez uiszczonyj wcześniej opłaty za przejazd (tzw. na gapę) Departament Miejskiego Transportu Autobusowego wprowadził powszechnie obowiązującą zasadę dotyczącą wsiadania do autobusu przednimi drzwiami (kierowca pojazdu ma za zadanie dopilnować, aby każdy pasażer posiadał bilet).

Istotny udział w transporcie zbiorowym Gaziantep stanowi **komunikacja tramwajowa**, która po raz pierwszy została uruchomiona w sierpniu 2010 roku. W 2012 roku za pomocą tramwajów przewieziono około 4,8 mln pasażerów.



Fot. 1. Autobus linii Belediye Otobüsü
Fot. Kamil Palica



Fot. 2. Prywatna linia autobusowa Özel Halk Otobüsü
Fot. Kamil Palica

W 2014 roku, dla porównania, przewiezionych zostało blisko 17 mln pasażerów (ponad trzykrotnie więcej), przy czym w październiku z komunikacji tramwajowej skorzystała rekordowa liczba pasażerów – 1,84 mln.

Obecnie w Gaziantep funkcjonują dwie linie tramwajowe, których łączna długość wynosi 24,9 km. Na trasie I Linii o długości około 15,1 km znajduje się łącznie 18 przystanków. Średnia odległość międzyprzystankowa wynosi około 795 m. Linia II ma około 9,8 km długości, na trasie tej linii tramwajowej funkcjonuje 15 przystanków.

Sieć linii tramwajowych prowincji składa się łącznie z 29 przystanków. Każdy przystanek jest zabezpieczony tak, aby nie było możliwości podróżowania bez wcześniejszego uiszczania opłaty za przejazd (istnieje tylko jedno wejście na przystanek – bramka, przy której aktywuje się bilet). Dodatkowo na przystanku o bezpieczeństwo pasażerów troszczy się strażnik ochrony, który jest również odpowiedzialny za dopilnowanie, aby każdy podróżny miał zakupiony bilet.

W planach jest uruchomienie dodatkowej linii tramwajowej o nazwie **Gaziray**, która umożliwiłaby połączenie centrum miasta z okręgami przemysłowymi zlokalizowanymi głównie na obrzeżach prowincji. Realizacja projektu (etap 4) przewidziana jest na koniec 2019 roku.

Inną formą publicznego transportu zbiorowego funkcjonującego w Gaziantep jest **transport specjalny**, który wykorzystywany jest do przewozu:

- dzieci i młodzieży szkolnej z miejsca zamieszkania do szkoły i z powrotem (linia szkolna),
- pracowników dużych firm i zakładów produkcyjnych z miejsca zamieszkania do miejsc pracy i z powrotem (linia pracownicza).

Za pomocą tego typu transportu w ciągu doby przewiezonych jest średnio 196,5 tys. pasażerów, wśród których blisko 36% korzysta z linii szkolnej, a około 64% to użytkownicy linii pracowniczej.

Do obsługi linii szkolnej wykorzystywanych jest około 1300 pojazdów, natomiast linia pracownicza obsługiwana jest za pomocą około 2100 pojazdów. Pojemność busów jest nieco zróżnicowana, mogą one pomieścić od 14 do 22 osób. Średni wiek pasażerów linii szkolnej w Gaziantep wynosi 6,5 lat, dla porównania w Turcji ogółem – 12 lat. Największy

udział stanowią uczniowie szkół podstawowych (około 57%), najmniejszy natomiast uczniowie szkół średnich (około 15%). W przypadku linii pracowniczej średni wiek pasażerów prowincji to 13 lat, a w Turcji ogółem – 19 lat. Wskaźnik ten jest stosunkowo niski, wynika to z faktu, iż we wschodniej części kraju z różnych przyczyn (problemy finansowe, słabo rozwinięte zaplecze edukacyjne) duży odsetek populacji (głównie płeć żeńska) rezygnuje z możliwości kształcenia się i już od najmłodszych lat rozpoczyna swoją zawodową karierę.

Z linii szkolnej korzystają uczniowie uczęszczający łącznie do ponad 280 szkół mieszczących się na terenie prowincji Gaziantep. Busy wykonują dwa kursy w ciągu dnia: z miejsca zamieszkania do szkoły, ze szkoły do miejsca zamieszkania. Czas kursowania pojazdów uzależniony jest od polityki poszczególnej placówki szkolnej. Taryfa biletowa jest zróżnicowana i uzależniona od długości trasy, jaką dany uczeń pokonuje od miejsca zamieszkania do szkoły. Opłata za przejazd jest formą biletu miesięcznego i wynosi odpowiednio:

- przejazd do 5 km – 100 TL,
- przejazd od 5 do 10 km – 110 TL,
- przejazd powyżej 10 km – 120 TL.

Pasażerami linii pracowniczej są mieszkańcy Gaziantep, którzy są zatrudnieni łącznie w ponad 3000 miejscach pracy. Największy udział pasażerów (około 36%) stanowią pracownicy dwóch dużych przedsiębiorstw: Naksan Holding A.Ş. oraz Sanko Holding. Wszelkie koszty związane z transportem pracowników pokrywane są przez przedsiębiorstwo, które ich zatrudnia. Oprócz pracowników zakładów produkcyjnych z tej linii korzystają również osoby zatrudnione w jednostkach samorządowych, szpitalach, placówkach szkolnych itp. Częstotliwość oraz trasy kursowania pojazdów są szczegółowo ustalane przez konkretną jednostkę organizacyjną (usługobiorcę) oraz przedstawiciela Departamentu Transportu Specjalnego. Jedną z firm świadczących usługi transportowe w zakresie linii pracowniczej jest przedsiębiorstwo Dalgiç Lojistik, które od 1993 r. współpracuje z Urzędem Obszaru Metropolitalnego Gaziantep w zakresie transportu specjalnego (około 400 pojazdów) oraz komunikacji autobusowej (14 pojazdów linii Özel Halk Otobüsü) [22].

Ocena transportu publicznego prowincji Gaziantep według pasażerów

W pierwszym kwartale 2015 roku przeprowadzono w Gaziantep badania ankietowe na 210 pasażerach komunikacji miejskiej. W grupie respondentów większy udział stanowili mężczyźni, odpowiednio – 52% w stosunku do 48% kobiet. Najliczniejszą grupę (64%) reprezentowali respondenci w przedziale wiekowym 19–26 lat. Równie liczną grupą byli ankietowani w wieku 27–40 lat (22%). Najmniej liczną grupę stanowiły osoby w wieku poniżej 18 lat (2%) oraz powyżej 60 roku życia (2%). Pod względem statusu społeczno-zawodowego najliczniejszą grupą byli uczniowie i studenci (56%) oraz osoby pracujące (29%), natomiast najmniej liczą

ną emeryci i renciści (3%) oraz osoby pozostające bez pracy (ponad 3%). Blisko 90% ankietowanych osób wskazało jako miejsce swojego zamieszkania prowincję Gaziantep, natomiast co 10 badany oznajmił, że mieszka w innej prowincji tureckiej (m.in. Adana, Mersin).

Z przeprowadzonych badań wynika, że 82% ankietowanych często korzysta z publicznego transportu zbiorowego jako głównego środka transportu. Nieco ponad 13% badanych do przemieszczania się wykorzystuje głównie samochód, a pozostali najczęściej korzystają z innych form transportu, m.in. motocykl oraz podróże piesze.

Do czynników decydujących o wyborze komunikacji publicznej jako najbardziej preferowanego środka transportu według ankietowanych należą:

- ograniczony dostęp do innych środków transportu (brak samochodu, roweru itp.) – 107 wskazań;
- stosunkowo niski koszt podróży – 83 wskazań;
- bliskość komunikacji miejskiej (dogodna lokalizacja przystanków) – 35 wskazań.

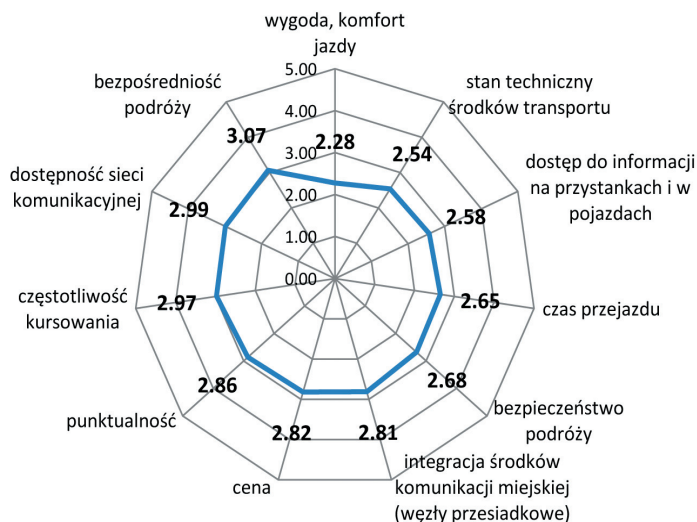
Około 44% ankietowanych korzysta z usług miejskiego transportu zbiorowego kilka razy w tygodniu, codziennie co 3 badana osoba. Blisko 30% respondentów korzysta z przewozów komunikacji w celu dotarcia do sklepu, około 23% w celu dojazdu do szkoły lub uczelni. Niespełna co 5 osoba przemieszcza się za pomocą komunikacji publicznej w celu dojazdu do miejsca pracy. Stosunkowo duża grupa ankietowanych (16%) wskazała spotkania ze znajomymi jako najczęstszy cel podróży transportem zbiorowym. Najczęstszym rodzajem biletu z jakiego korzystają badani (65%) to bilet ulgowy (ma to bezpośredni związek ze statusem społeczno-zawodowym ankietowanych, gdzie ponad połowa z nich to uczniowie/studenci).

Do najważniejszych cech komunikacji publicznej z punktu widzenia jej użytkowników z prowincji Gaziantep należą: częstotliwość kursowania – 103 wskazań, cena (koszt podróży) – 98 wskazań oraz bezpieczeństwo podróży – 65 wskazań (tabela 2).

Najmniej istotną cechą z punktu widzenia jakości w opinii pasażerów okazał się stan techniczny środków transportu (4%) oraz integracja środków komunikacji miejskiej, tzw. węzły przesiadkowe (9%) – patrz tabela 2.

Analiza satysfakcji pasażerów transportu miejskiego w Gaziantep pozwoliła określić zadowolenie z jakości usług przewozowych. Wyniki badań satysfakcji pasażerów transportu publicznego w Gaziantep przedstawiono na rysunku 2. Średnie oceny cech jakości transportu publicznego znajdują się w przedziale od 2,28 do 3,07. Najlepiej ocenianą przez ankietowanych z Gaziantep cechą jakości publicznego transportu zbiorowego jest bezpośredniość podróży – bez przesiadek (średnia ocena 3,07). Kolejną, równie dobrze ocenianą cechą jest dostępność sieci komunikacyjnej (m.in. bliskość przystanków) – średnia 2,99. Blisko 30% ankietowanych uznało, że przystanki komunikacji miejskiej są właściwie zlokalizowane (dostępność komunikacji jest zadowolająca). Pasażerowie wyrażają również zadowolenie z częstotliwości kursowania pojazdów (średnia ocena 2,97).

Tabela 2



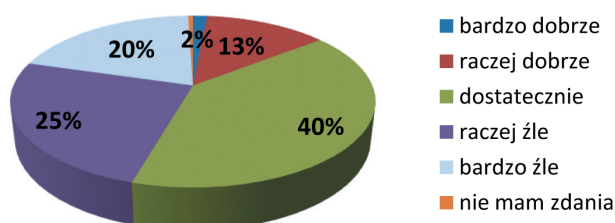
Rys. 2. Ogólna ocena satysfakcji pasażerów z komunikacji miejskiej w Gaziantep (Poziom satysfakcji: 1 – bardzo niski; 5 – bardzo wysoki)

Źródło: [23]

Najmniej ocenioną cechą jakości komunikacji publicznej w Gaziantep okazała się wygoda, komfort jazdy (średnia ocena 2,28). Około 60% respondentów nie zgodziło się ze stwierdzeniem, że podróż komunikacją miejską jest komfortowa. Niespełna 1% badanych uważa, że transport komunikacją publiczną jest wygodny i komfortowy. Podobnie nisko oceniony został również stan techniczny środków transportu (średnia 2,54). Blisko 47% ankietowanych nie zgodziło się ze stwierdzeniem, iż stan techniczny środków transportu jest zadowalający. Z tym sformułowaniem utożsamiało się zaledwie 14% użytkowników transportu miejskiego w prowincji Gaziantep.

Ogólnie jakość usługi przewozowej wykonywanej przez Urząd Obszaru Metropolitalnego Gaziantep respondenci ocenili jako dostateczną, tak stwierdziło około 40% ankietowanych (rysunek 3). Bardzo dobrą ocenę przyznały zaledwie trzy osoby, natomiast 13% osób uznało jakość komunikacji publicznej za raczej dobrą. Ponad 45% badanych nie jest zadowolona z jakości świadczonych usług przewozowych na terenie prowincji (wskazania raczej źle i bardzo źle).

Porównując hierarchię cech jakości transportu publicznego w ramach preferencji i satysfakcji pasażerów, można zauważyć, że największe luki występują w przypadku ceny, bezpieczeństwa podróży oraz wygody i komfortu jazdy (tabela 3). Z kolei najmniejsze różnice pomiędzy oczekiwaniami pasażerów a oceną stopnia ich spełnienia dotyczą: punktualności, dostępu do informacji oraz stanu technicznego środków transportu.



Rys. 3. Ogólna ocena komunikacji miejskiej w Gaziantep według pasażerów

Źródło: [23]

Hierarchia cechy komunikacji miejskiej dla respondentów z Gaziantep – ocena preferencji pasażerów

Cecha komunikacji miejskiej	Liczba wskazań
częstotliwość kursowania	103
cena (koszt podróży)	98
bezpieczeństwo podróży	65
bepośredniość podróży – bez przesiadek	55
punktualność	51
czas przejazdu	44
wygoda, komfort jazdy	42
dostęp do informacji (na przystankach, w pojeździe)	26
dostępność sieci komunikacyjnej	25
integracja środków komunikacji miejskiej (węzły przesiadkowe)	20
stan techniczny środków transportu	8

Źródło: [23].

Tabela 3

Cecha komunikacji miejskiej	Deklarowana ważność (kolejność w hierarchii)	Poziom satysfakcji	
		Średnia ocena	Kolejność w hierarchii
częstotliwość kursowania	1	2,97	3
cena (koszt podróży)	2	2,82	5
bezpieczeństwo podróży	3	2,68	7
bepośredniość podróży – bez przesiadek	4	3,07	1
punktualność	5	2,86	4
czas przejazdu	6	2,65	8
wygoda, komfort jazdy	7	2,28	11
dostęp do informacji (na przystankach, w pojeździe)	8	2,58	9
dostępność sieci komunikacyjnej	9	2,99	2
integracja środków komunikacji miejskiej (węzły przesiadkowe)	10	2,81	6
stan techniczny środków transportu	11	2,54	10

Źródło: badania własne

W celu poprawy funkcjonowania komunikacji publicznej w Gaziantep respondenci sugerowali, że należy przede wszystkim uruchomić więcej kursów (zwiększyć częstotliwość kursowania pojazdów transportu publicznego), tak wskazywało blisko 30% ankietowanych. Dodatkowo należy usprawnić dostęp do informacji o trasach, opłatach i porach odjazdów, z tą propozycją rozwiązania zgadza się około 29% respondentów. Około 5% badanych nie ma żadnych zastrzeżeń co do funkcjonowania publicznego transportu zbiorowego na terenie prowincji.

Na pytanie otwarte dotyczące uwag oraz sugestii w kontekście usług przewozowych realizowanych na terenie Gaziantep odpowiedzi udzieliło około 60% ankietowanych. Największym problemem, który zauważają respondenci, jest przede wszystkim zatłoczenie środków transportu, co wiąże się z bardzo niskim poziomem bezpieczeństwa podróży. Dodatkowo wiele uwag dotyczyło kierowców pojazdów komunikacji publicznej, głównie ich niskiej kultury osobistej oraz postawy w stosunku do wykonywanej pracy (kierowcy podczas prowadzenia pojazdu

wykonywają wiele rzeczy naraz: piją herbatę, rozmawiają przez telefon, palą papierosy). Jeden z respondentów podkreślił, że „kierowcy powinni być bardziej ostrożni na drodze, gdyż nie czują się bezpiecznie podczas podróżowania komunikacją miejską”. Równie ważnym problemem są za długie trasy linii autobusowych, głównie te łączące obszar uniwersytecki z dworcem autobusowym. Autobusy tych linii kursują niepotrzebnie przez całe miasto, co wydłuża czas jazdy. Trasę pokonywaną przez samochód w 25–30 minut autobus pokonuje w 60–70 minut, dodatkowo te pojazdy są w bardzo złym stanie technicznym, co z kolei obniża komfort jazdy.

Podsumowanie i wnioski

Gaziantep charakteryzuje się doskonale rozwiniętym międzymiastowym systemem transportowym, który daje możliwość podróżowania do miejsc historycznych (np. Urfa, Hatay), do rejonu Morza Śródziemnego (np. Mersin, Antalya, Izmir) oraz do wielu innych części kraju (np. Ankara, Stambuł). Autobusy wykorzystywane do obsługi tras międzymiastowych to zazwyczaj pojazdy wysokiej klasy, komfortowe i przyjazne pasażerom.

Z kolei do kluczowych zalet publicznego transportu zbiorowego w Gaziantep należy przede wszystkim fakt, iż za pomocą tego rodzaju transportu obsługiwanych jest blisko 60% podróży ogółem wykonywanych na terenie prowincji. Dodatkowo należy podkreślić, że komunikacja autobusowa charakteryzuje się wysoką zdolnością przewożącą (ponad 900 pojazdów). Ponad 50% ankietowanych pasażerów ocenia usługi komunikacji miejskiej raczej pozytywnie (dobrze i dostatecznie).

Za najważniejszą cechę jakości pasażerowie uznali częstotliwość kursowania pojazdów, natomiast najmniej ważną okazał się stan techniczny środków transportu. W ramach oceny satysfakcji ankietowani pasażerowie z Gaziantep najlepiej ocenili następujące cechy jakości publicznego transportu zbiorowego: bezpośredniość podróży – bez przesiadek (średnia ocena 3,07) oraz dostępność sieci komunikacyjnej (średnia ocena 2,99). Złe strony komunikacji miejskiej w aglomeracji tureckiej to głównie bardzo słabo rozwinięty system informacji pasażerskiej (m.in. brak rozkładów jazdy na przystankach), zły stan techniczny środków transportu publicznego, w tym słabe dostosowanie pojazdów do potrzeb osób niepełnosprawnych, co negatywnie wpływa na komfort podróżowania, oraz znikomy udział nowoczesnych informatycznych i telekomunikacyjnych technologii służących do zarządzania transportem publicznym.

W celu usprawnienia funkcjonowania publicznego transportu zbiorowego w prowincji Gaziantep należałoby przede wszystkim rozważyć:

- zwiększenie częstotliwości kursowania pojazdów na najpopularniejszych trasach,
- rozbudowanie sieci linii tramwajowych,
- wprowadzenie rozkładu jazdy na przystankach autobusowych,
- wydłużenie czasu kursowania pojazdów komunikacji publicznej (wprowadzenie nocnych linii),

- rozbudowanie sieci automatów biletowych na terenie Gaziantep (również w pojazdach),
- zapewnienie większego komfortu i bezpieczeństwa podróży.

Literatura

1. Antonowicz M., *Logistyka w Turcji – stan aktualny i perspektywy rozwoju*, „Logistyka”, 2015, nr 5.
2. *Trendy w logistyce*, Raport Colliers International Poland, Warszawa 2012.
3. Jałowiecki B., Szczepański M., *Miasto i przestrzeń w perspektywie socjologicznej*, Wydawnictwo Naukowe Scholar, Warszawa 2002.
4. Stużyńska E., *Funkcjonowanie transportu miejskiego*, Wyższa Szkoła Logistyki, Poznań 2009.
5. Szoltysek J., *Podstawy logistyki miejskiej*, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej w Katowicach, Katowice 2009.
6. Zych M., Baran J., *Porównanie systemów transportowych w Polsce z uwzględnieniem oczekiwań różnych interesariuszy*, Roczniki Naukowe 2015, seria T. XVII, Z. 3.
7. Igliński H., *Wyzwania polityki transportowej miast. Wydajność systemów transportowych*, Poznań 2013.
8. Solecka K., *Wielokryterialna ocena wariantów zintegrowanego systemu miejskiego transportu publicznego*, Rozprawa doktorska, Politechnika Krakowska, Kraków 2013.
9. Dzwigoń W., *Preferencja pasażerów w małych miastach na przykładzie aglomeracji krakowskiej*, „Transport Miejski i Regionalny”, 2012, nr 11.
10. Fierek S., Żak J., Solecka K., Kruszyński M., *Multiple Criteria Evaluation of the Mass Transit Systems in European Cities*, „Logistyka”, 2012, nr 2.
11. Eggenberger M., Partidario M., *Development of Framework to assist the integration of environmental, social and economic issues in spatial planning*, “Impact Assessment and Project Appraisal”, 2000, nr 3, vol. 18.
12. Dębińska-Cyran I., *Sposoby rozwiązywania problemów transportu w zgodzie z zasadami zrównoważonego transportu*, cz. 2, „Logistyka”, 2007, nr 1.
13. Starowicz W., Gretkowska K., *Wyniki badań preferencji i ocen pasażerów w zakresie jakości komunikacji zbiorowej w Krakowie*, „Transport Miejski i Regionalny”, 2003, nr 7, 8.
14. Kordys W., *Określenie jakości usług przewozowych i efektywności systemów jakości usług miejskich przedsiębiorstw komunikacyjnych*, „Transport Miejski i Regionalny”, 2006, nr 11.
15. Mikulska A., Starowicz W., *Analiza preferencji i satysfakcji pasażerów transportu publicznego w Kielcach*, „Transport Miejski i Regionalny”, 2015, nr 3.
16. Starowicz W., *Jakość usług w publicznym transporcie pasażerskim. Charakterystyka Nowej Polskiej Normy (część 1)*, „Transport Miejski i Regionalny”, 2004, nr 10.
17. Wolański M., *Alternatywne metody hierarchizacji postulatów przewozowych oraz wyniki ich zastosowania w polskich miastach*, „Transport Miejski i Regionalny”, 2012, nr 12.
18. <http://turcjawsandalach.pl>
19. <http://www.pol-tur.org/index.php/pl/aktualnosci/43-wspolpraca-partnerska-miast>
20. http://pl.wikipedia.org/wiki/Miasta_Turcji#mediaviewer/File:Turkey_CIA_map_PL.jpg
21. <http://www.gaziantep-bld.gov.tr/haber-2614-akilli-kart-ulasimda-avantaj-sagliyor.html>
22. http://www.dalgiclojistik.com/index_en.html
23. Palica K., *Jakość usług przewozowych w transporcie miejskim – studium komparatywne na przykładzie Warszawy i Gaziantep*, SGGW Warszawa, praca magisterska niepublikowana, 2015.